



Carta dei Servizi agli Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
Anno 2018

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi Anno 2018

Servizi mappati nella Carta n. 8:

- Servizio n. 1 Tumulazione / Estumulazione
- Servizio n. 2 Inumazione / Esumazione
- Servizio n. 3 Cremazione
- Servizio n. 4 Riunione resti
- Servizio n. 5 Trasporti funebri
- Servizio n. 6 Concessione loculo/nicchia/celletta ossario o cineraria
- Servizio n. 7 Autorizzazione edilizia per nuova edificazione o manutenzione
- Servizio n. 8 Esecuzione operazioni funerarie

Carta dei Servizi agli Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018
Servizio n. 1 Tumulazione / Estumulazione - Servizio n. 2 Inumazione / Esumazione - Servizio n. 3 Cremazione - Servizio n. 4 Riunione resti - Servizio n. 5
Trasporti funebri - Servizio n. 6 Concessione loculo/nicchia/celletta ossario o cineraria - Servizio n. 8 Esecuzione operazioni funerarie.

Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	100%		<u>156</u> 156	100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze (sportello, fax, PEC, mail, posta, telematico)	6		6		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 5 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%		<u>5474</u> 5823	94%	Non viene specificato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	75%		<u>18</u> 19	95%	Non viene specificato il tempo medio effettivo
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 gg.		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 gg.		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 gg.		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni		5 gg.		
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	20%		<u>5</u> 19	26%	Oltre il 26% dei reclami è stato accolto
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	70%		<u>5532</u> 5823	95%	



Carta dei Servizi agli Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018
Servizio n. 7 Autorizzazione edilizia per nuova edificazione o manutenzione

Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	100%		<u>76</u> 156	49%	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	SI		SI		
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze (sportello, fax, PEC, mail, posta)	5		5		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 90 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%		<u>32</u> 35	91%	Non viene specificato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	75%		<u>0</u> 0		
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		5 gg.		
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		5 gg.		
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		5 gg.		
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5		5 gg.		
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	20%		<u>0</u> 0		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	70%		<u>32</u> 35	91%	

Carta dei Servizi agli Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
Servizio n. 1 Tumulazione / Estumulazione - Servizio n. 2 Inumazione / Esumazione - Servizio n. 3 Cremazione - Servizio n. 4 Riunione resti - Servizio n. 5 Trasporti funebri - Servizio n. 6 Concessione loculo/nicchia/celletta ossario o cineraria - Servizio n. 8 Esecuzione operazioni funerarie.

Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	100%		<u>127</u> 127	100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze (sportello, fax, PEC, mail, posta, telematico)	6		6		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 5 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%		<u>5842</u> 6361	92%	Non viene specificato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	75%		<u>27</u> 27	100%	Non viene specificato il tempo medio effettivo
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 g		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 g		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 g		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni		5 g		
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	20%		<u>14</u> 27	52%	Oltre il 50% dei reclami è stato accolto
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	70%		<u>6297</u> 6361	99%	



Carta dei Servizi agli Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
Servizio n. 7 Autorizzazione edilizia per nuova edificazione o manutenzione

Carta dei Servizi Impianti Cimiteriali

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	100%		$\frac{52}{130}$	40%	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	SI'		SI'		
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze (sportello, fax, PEC, mail, posta)	5		5		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 90 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%		$\frac{24}{26}$	92%	Non viene specificato il tempo medio effettivo
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	75%		$\frac{0}{1}$ *	*per indicazioni non precise del richiedente	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		5		
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		5		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		5		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5		5		
Efficacia	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	20%		$\frac{0}{1}$	0%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	70%		$\frac{24}{27}$	89%	



Carta dei Servizi agli Impianti Cimiteriali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

LEGENDA per evidenziare l'esito della verifica del rispetto degli standard prefissati sono stati utilizzati i seguenti colori:

-  Sostanzialmente regolare, => standards prefissati rispettati
-  Con punti di attenzione, => standard prefissato non completamente rispettato
-  Con criticità => standard non rispettato,
-  Non valutabile => dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.

✚ **Standards di qualità monitorati => n. 21**

✚ **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**

1° e 2° semestre 2018:

dei 21 standards di qualità riferiti ai 8 Servizi descritti nella Carta:

- n. 16 sono stati rispettati (pari al 76,19%);
- n. 1 risulta non completamente rispettato (pari al 4,76%);
- n. 1 non è stato rispettato (pari al 4,76%);
- n. 3 non si è potuto procedere ad alcuna verifica (pari al 14,29%), in quanto i dati non sono pervenuti o non sono risultati coerenti con lo standard prefissato.

Infatti:

- **Servizi 1,2,3,4,5,6 e 8:**

-  Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia
-  - con riferimento alla **“Tempestività – tempi medi di rilascio e tempi medi di risposta su reclamo”**, non viene comunicato il tempo medio effettivo;
-  lo standard sull’**“Efficacia - Affidabilità”** non risulta rispettato (il 26% dei reclami è stato accolto contro il max 20% programmato);

- **Servizio 7:**

-  Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia
-  lo standard sull’**“Accessibilità fisica”** non risulta rispettato (49% del 1° sem. e 40% del 2° sem. contro il 100% programmato);
-  - con riferimento alla **“Tempestività – tempi medi di rilascio”**, non viene comunicato il tempo medio effettivo.